

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya perusahaan menjalankan kegiatan dalam lingkungan dinamis, rumit serta persaingan yang ketat. Perusahaan harus mampu bersaing dalam menunjukkan keunggulan produk dan jasa yang dihasilkan baik pada konsumen maupun kompetitornya. Apalagi perusahaan ritel Apabila perusahaan ritel sudah bisa mendapatkan konsumen, langkah selanjutnya adalah memikirkan bagaimana agar konsumen tersebut bisa menjadi pelanggan tetap dan memepertahankan loyalitas konsumen untuk terus bisa berbelanja di perusahaan ritel tersebut.

Perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik pada konsumennya, hal ini penting untuk meningkatkan loyalitas serta kepuasan konsumen terhadap perusahaan ritel tersebut. Perbedaan antara *service quality* dan *costumer satisfaction*, *service quality* merupakan bagian dari proses kognitif, sedangkan *costumer satisfaction* merupakan bagian dari proses efektif, hal ini perlu diperhatikan karena saat ini konsumen tidak hanya berpedoman pada harga yang murah saja, tetapi juga pada kualitas pelayanan, lokasi, kualitas produk yang ditawarkan, serta kerapian tata letak produk dan lain sebagainya (Yuliani, 2005).

Perusahaan ritel atau kegiatan ritel (*retailing*) merupakan salah satu industri yang terbesar di dunia karena melibatkan peran berbagai golongan peritel mulai dari skala pengecer hingga hypermart. Ritel meliputi semua perusahaan yang memiliki aktivitas membeli produk dari sebuah organisasi untuk dijual kembali kepada konsumen akhir, umumnya tidak melakukan transformasi produk tetapi hanya memberikan pelayanan akan penjualan produk (Yola dan budianto, 2013).

Hypermart Assalam merupakan perusahaan ritel besar yang sudah dikenal banyak orang serta mempunyai konsumen yang selama ini loyal terhadap perusahaan tersebut. Hypermart Assalam terletak di desa Pabelan Kartasura

Sukoharjo. Dilihat secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah baik, akan tetapi tidak menutup kemungkinan ada beberapa keinginan konsumen yang belum terpenuhi. Maka dari itu perlu dilakukan kegiatan survei secara langsung kepada konsumen agar perusahaan mengetahui keinginan konsumen sehingga bisa meningkatkan kepuasan serta loyalitas konsumen terjaga.

Dalam analisis kualitas pelayanan melakukan perbandingan kualitas pelayanan dengan kompetitor sangatlah dianjurkan. Hal ini dilakukan untuk menganalisis keinginan konsumen yang belum tersedia dalam perusahaan, kemudian untuk mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki oleh perusahaan agar mampu bersaing dengan kompetitor dalam mempertahankan konsumen serta memenuhi pelayanan yang diinginkan oleh konsumen, baik mengenai produk, jasa maupun teknologi. Konsumen tentu akan memilih perusahaan yang menyediakan produk, memberikan pelayanan serta memiliki teknologi yang mengikuti perkembangan jaman.

Berdasarkan latar belakang tersebut dilakukan sebuah penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada Hypermart Assalam dengan menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality* sebagai alat bantu untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan serta memberikan perbaikan jika ditemukan pelayanan yang kurang maksimal guna memenuhi keinginan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka perumusan masalah penelitiannya adalah:

1. Bagaimana cara mengidentifikasi kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Hypermart assalam?
2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan jika ditemukan pelayanan yang kurang maksimal dalam memenuhi keinginan konsumen ?
3. Bagaimana cara pelaksanaan analisis kualitas pelayanan di Hypermart assalam dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality* ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Hypermart Assalam Pabelan Kartasura Sukoharjo.
2. Objek Penelitian adalah konsumen Hypermart Assalam Pabelan Kartasura Sukoharjo.
3. Penelitian lebih terfokus untuk mengidentifikasi pelayanan yang diberikan oleh Hypermart Assalam kepada konsumennya.
4. Penelitian dilakukan pada jam kerja selama 2 hari dalam seminggu (Jumat, Sabtu) sampai data tercukupi.
5. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Mengidentifikasi keinginan konsumen berdasarkan kondisi pelayanan yang diberikan oleh Hypermart Assalam.
2. Mengidentifikasi tingkat kinerja perusahaan berdasarkan pelayanan yang telah diberikan oleh Hypermart Assalam.
3. Memberikan usulan pada perusahaan bahwa ada hal-hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan metode *Fuzzy Service Quality*.
4. Memberikan uraian perbandingan pelayanan antara Hypermart Assalam dengan kompetitornya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pelayanan yang diinginkan oleh konsumen pada Hypermart Assalam.
2. Memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan.
3. Mengetahui hal-hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan melalui metode *Fuzzy Service Quality* sehingga perbaikan pelayanan lebih terarah.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Gambaran umum dalam sistematika penulisan Tugas Akhir pada setiap bab dijelaskan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian latar belakang masalah yang berkaitan dengan pelayanan di Hypermart assalam, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta menuangkan isi penelitian dalam sistematika penulisan yang terstruktur.

BAB II Landasan Teori

Bab ini memuat teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan masalah antara lain : definisi Perusahaan ritel, Kepuasan Konsumen, Kualitas pelayanan.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang uraian rinci tentang metode penelitian yang digunakan, pendekatan penelitian, jenis data yang dikumpulkan, cara mengumpulkan data, metode analisis data dan kerangka penelitian.

BAB IV Pembahasan Masalah

Berisi tentang penyajian data dan analisa hasil penelitian. Pada bab ini penulis akan menganalisis kualitas pelayanan Hypermart assalam pabelan kartasura sukoharjo.

BAB V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran, dalam kesimpulan ini berisi tentang hasil dari analisa yang memberikan jawaban dari rumusan masalah penelitian, sedangkan saran berisi tentang saran dari penulis untuk pengembangan dari obyek penelitian serta dapat dijadikan pengembangan penelitian selanjutnya.